

令和5年度消費生活相談状況

(1) 相談受付件数の推移 (単位:件)

年 度	5	4	前年度 比
件 数	362	291	124.4

(2) 契約当事者の年代別相談件数 (単位:件)

年 齢 年 度	5	4	全体比 (%)	前年度 比
20歳未満	3	8	0.8%	37.5%
20歳代	17	8	4.7%	212.5%
30歳代	15	14	4.1%	107.1%
40歳代	28	12	7.7%	233.3%
50歳代	27	16	7.5%	168.8%
60歳代	48	62	13.3%	77.4%
70歳以上	110	85	30.4%	129.4%
不 明	114	86	31.5%	132.6%
計	362	291	100.0%	124.4%

20歳代のトラブルが増えたが、消費者金融などへの借金の相談や詐欺的な副業のトラブル、ネット通販の定期購入トラブルなどが目立った。

70歳以上の相談も増えているが、スマホの利用が進むにつれ、ネット通販のトラブルやスマホへの不審なSMSや着信などの相談が増えた。

(3) 販売購入形態別相談件数 (単位:件)

区 分 年 度	5	4	全体比 (%)	前年度 比
店舗購入	62	41	17.1%	151.2%
訪問販売	24	16	6.6%	150.0%
通信販売	100	101	27.6%	99.0%
マルチ的販売	2	0	0.6%	
電話勧誘販売	23	20	6.4%	115.0%
ネガティブ・オプション	0	0	0.0%	
訪問購入	7	2	1.9%	350.0%
その他無店舗	1	0	0.3%	
不明・無関係	143	111	39.5%	128.8%
計	362	291	100.0%	124.4%

『通信販売』の相談が100件と、全体の4分の1強を占めた。その内ネット通販の定期購入トラブルの相談が23件となっている。

『訪問販売』の相談はスーパーの催し場でのウォーターサーバーの契約や電気の契約でのトラブル、給湯器や屋根工事の勧誘などが目立った。

『不明・無関係』については「SMSに宅配業者の不在通知やNTTをかたる架空請求のメッセージが届いた」という相談、クレジットカードの不正利用の相談などが挙げられる。

(4) 商品・役務別相談状況 (単位: 件)

年度 区分	5	4	全体比 (%)	前年度 比	備 考
商品一般	98	69	27.0%	142.0%	商品を特定できないもの(架空請求メールなど)
金融・保険サービス	31	15	8.6%	206.7%	保険・株・投資(暗号資産など)・融資(サラ金など)
被服品	25	10	6.9%	250.0%	洋服・履き物・カバン・アクセサリ
保健衛生品	25	21	6.9%	119.0%	配置薬・家庭用治療器・化粧品・歯磨き用品
運輸・通信サービス	24	19	6.6%	126.3%	携帯電話の契約・光回線・モバイルデータ通信
食料品	20	24	5.5%	83.3%	魚介類・健康食品

『商品一般』が増えたのは、幅広い世代にスマホが普及し、不審なSMSや着信など「商品が特定できない相談」が増えたためと思われる。

『金融・保険サービス』の相談が倍増したが、内容は消費者金融や闇金への借金の相談や、外国為替証拠金取引(FX取引)や暗号資産などの投資関係の相談が増えたことによる。

